



MINISTÉRIO DA DEFESA

EXÉRCITO BRASILEIRO

DEPARTAMENTO-GERAL DO PESSOAL

**PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO DOS MEIOS DE
HOSPEDAGEM DO EXÉRCITO**

**1ª Edição
2022**

Assinatura manuscrita em azul, localizada no canto inferior direito da página.



MINISTÉRIO DA DEFESA

EXÉRCITO BRASILEIRO

DEPARTAMENTO-GERAL DO PESSOAL

**PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM
DO EXÉRCITO**

**1ª Edição
2022**

Assinatura manuscrita em azul, consistindo de duas partes: uma inicial 'J' estilizada à esquerda e uma assinatura mais elaborada à direita.



MINISTÉRIO DA DEFESA
EXÉRCITO BRASILEIRO
DEPARTAMENTO-GERAL DO PESSOAL
(Diretoria Geral do Pessoal/1860)
DEPARTAMENTO BARÃO DE SURUHI

PORTARIA - DGP/C Ex Nº 391 DE 19 DE MAIO DE 2022

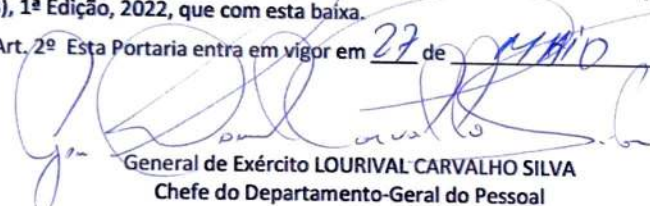
EB: 64468.005589/2022-41

Aprova o Programa de Certificação dos Meios de Hospedagem do Exército (EB30-P-50.003), 1ª Edição, 2022.

O CHEFE DO DEPARTAMENTO-GERAL DO PESSOAL, no uso da competência que lhe confere o art. 44, das Instruções Gerais para as Publicações Padronizadas do Exército (EB10-IG-01-002), 1ª Edição, 2011, aprovadas pela Portaria do Comandante do Exército nº 770, de 7 de dezembro de 2011, e de acordo com os incisos I, II, III e IV do art. 4º, do Regulamento do Departamento-Geral do Pessoal (EB10-R-02.001), aprovado pela Portaria do Comandante do Exército nº 155, de 29 de fevereiro de 2016, resolve:

Art. 1º Fica aprovado o Programa de Certificação dos Meios de Hospedagem do Exército (EB30-P-50.003), 1ª Edição, 2022, que com esta baixa.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor em 27 de MAIO de 2022.


General de Exército LOURIVAL CARVALHO SILVA
Chefe do Departamento-Geral do Pessoal

FOLHA REGISTRO DE MODIFICAÇÃO (FRM)

NÚMERO DE ORDEM	ATO DE APROVAÇÃO	PÁGINAS AFETADAS	DATA



ÍNDICE DOS ASSUNTOS

	Pag
FINALIDADE.....	5
OBJETIVOS.....	5
FUNDAMENTOS DO PCMHEX.....	5
PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DO EXÉRCITO.....	5
AGENTES DE CERTIFICAÇÃO.....	6
AValiação.....	6
RESULTADOS.....	7
RELATÓRIO DE CERTIFICAÇÃO.....	7
ANEXOS.....	8-12



PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DO EXÉRCITO (PCMHEX)**1. FINALIDADE**

a. O Programa de Certificação dos Meios de Hospedagem do Exército (MHEX) tem por finalidade orientar as Seções de Assistência Social Regionais (SAS) das Regiões Militares (RM) para a correta execução das certificações dos meios de hospedagem, contribuindo com a melhoria contínua dos serviços prestados à Família Militar.

b. O PCMHEX será conduzido pela Seção de Assistência Social Regional (SAS Regional).

2. OBJETIVOS

a. assegurar a disponibilidade e a prestação de serviços de hospedagem de qualidade para a Família Militar.

b. identificar e atuar nas situações que estejam interferindo na qualidade das instalações e dos serviços de hospedagem prestados.

c. verificar as condições de trabalho nos MHEX.

d. verificar se o efetivo dos MHEX é compatível para cumprir suas atribuições.

e. cultivar a adequação e a melhoria contínua das instalações e dos serviços de hospedagem prestados pelos MHEX.

f. estabelecer procedimentos que possibilitem o aperfeiçoamento das atividades e dos serviços desenvolvidos pelos MHEX.

g. verificar o fiel cumprimento das diretrizes, normas, protocolos.

h. identificar os pontos fortes (ou melhores práticas) e oportunidades de inovação e melhoria, por meio do acompanhamento e análise de indicadores.

3. FUNDAMENTOS DO PCMHEX

a. O PCMHEX, com foco na governança dos MHEX, visará à excelência na gestão dos meios de hospedagem da Força Terrestre na área de responsabilidade da RM, com vistas à redução de eventos adversos que geram problemas, sensação de desamparo, erros e que aumentam a insatisfação dos hóspedes. A certificação dos MHEX será conduzida pela Região Militar enquadrante.

b. A base de todo o sistema é o bem-estar da Família Militar e a busca da qualidade de vida dos usuários/hóspedes.

4. PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DO EXÉRCITO

a. A equipe de avaliadores será composta, preferencialmente, por militares da Seção de Assistência Social (SAS) da RM. Todo avaliador deve possuir a qualificação necessária e ser preparado para a atividade de avaliação.

b. A certificação indicará a conformidade de cada parâmetro/critério/aspecto avaliado, segundo a complexidade e as particularidades das instalações de cada MHEX.

c. Todos os MHEX avaliados, em cada ciclo de dois anos, receberão uma pontuação final, indicando a situação em que se encontram.

d. Quando houver a visita de avaliação subsequente da equipe SAS Regional será verificado o aprimoramento e o aperfeiçoamento das ações, dos serviços e das instalações dos MHEX, com base no relatório de certificação anterior. O objetivo será verificar se as oportunidades de melhorias apresentadas na avaliação prévia foram observadas.

e. Os quatro principais aspectos que fundamentam a avaliação dos MHEX, e a subsequente

certificação, são:

- 1) identificação da estrutura (física e recursos humanos);
- 2) gestão do meio de hospedagem;
- 3) verificação quanto ao cumprimento dos protocolos e das normas técnicas; e
- 4) mensuração dos resultados produzidos.

5. AGENTES DE CERTIFICAÇÃO

a. Todos os integrantes do Sistema de Pessoal do EB, militares e civis, em qualquer situação, são elementos fundamentais para o êxito do projeto de certificação dos MHEx, por serem potenciais usuários.

b. Todo o Avaliador deve ter imparcialidade, objetividade, conhecimento técnico, cautela, zelo profissional, comportamento ético, sigilo, discrição, calma, educação, paciência e clareza nas perguntas. Além disso, deve permitir que o avaliado exponha as suas razões, face a qualquer fato observado. O Avaliador deve ainda manter os documentos/registros referentes à avaliação em arquivos seguros e confidenciais, bem como evitar fazer "inferências", baseadas em evidências objetivas, ou emitir juízo de valor.

c. Os Avaliadores deverão seguir os seguintes passos:

- 1) realizar entrevista/conversa com os avaliados, antes do início dos trabalhos de avaliação, para abordar como será desenvolvido o trabalho;
- 2) conferir toda a documentação disponível; e
- 3) observar o processo e as instalações.

d. O anexo "A" - Orientações aos Avaliadores, contempla a postura que os avaliadores deverão ter por ocasião dos trabalhos de avaliação.

e. A Diretoria de Assistência ao Pessoal (DAP) e a RM são, conjuntamente, responsáveis pela capacitação de militares, por ocasião de simpósios presenciais na Diretoria e de eventos de capacitação no âmbito das RM.

6. AVALIAÇÃO

a. O PCMHEx será conduzido com a seguinte relação avaliador x avaliado:

AVALIADORES	AVALIADOS
RM	MHEx na área de responsabilidade da RM

b. As avaliações para a certificação serão realizadas por meio de verificação do desempenho nas atividades finalísticas, de gestão, e de execução financeiro-orçamentária, materializadas nos indicadores de eficiência no Anexo B - Indicadores de Eficiência dos Meios de Hospedagem do Exército (MHEx).

c. Para a certificação, deverá ser obtido percentual (%) mínimo da pontuação máxima estabelecida no Anexo B, conforme o tipo de meio de hospedagem (hotel de trânsito ou casa de hóspede).

d. Os indicadores e percentuais (%) mínimos serão definidos pela DAP.

e. Às Regiões Militares caberá a tarefa de realizarem as avaliações dos respectivos MHEx, nos períodos e datas que lhes convier. Todavia, tais avaliações deverão ocorrer a cada ciclo de dois anos, devendo, ao final do prazo, ser atingida a meta de todos terem sido avaliados pelo menos uma vez, em cada período (ciclo).

f. As SAS Regionais terão 15 dias corridos, após o término da atividade de avaliação/certificação que conduzirão, para remeterem, anexo a expediente assinado pelo Ch EM da Região Militar, direcionado

ao SDir DAP, o resultado de cada processo de certificação realizado, bem como relatório sucinto sobre a atividade. No âmbito da DAP, tais informações serão processadas pela SAS e pela SPG.

g. Os resultados enviados pelas RM para a DAP serão, primeiramente, apreciados pela SAS, que terá 10 dias para verificar se o processo de avaliação/certificação foi adequado e corretamente conduzido, levantando eventuais discrepâncias e/ou inconsistências. Em caso de indícios de falhas/erros no processo, a Diretoria oportunizará **feedback** à RM envolvida, disponibilizará nova capacitação (sfc), e sugerirá a realização de nova avaliação.

h. A SAS/DAP terá 15 dias corridos, após recebimento do resultado de cada processo de certificação realizado, bem como do relatório sucinto sobre a atividade, para remeter tais informações à SPG/DAP.

i. Caberá às RM expedirem OS próprias, regulando a realização das avaliações/certificações dos MHEX, nos âmbitos regionais. Concluída a redação, e expedida a OS no âmbito da RM, as seguintes informações deverão ser enviadas à DAP: (1) MHEX regionais a serem submetidos à avaliação para certificação, (2) datas da avaliação para certificação de cada MHEX, (3) nome e identidade dos avaliadores/certificadores designados para cada MHEX, e (4) data prevista para a remessa do resultado da avaliação para certificação, bem como do relatório sucinto sobre a atividade, pelo Ch EM da RM.

7. RESULTADOS

a. Os resultados da certificação serão obtidos por meio de questionamentos. Para cada item a ser avaliado, a planilha contemplará 02 (duas) opções de resposta (SIM ou NÃO), com valores estabelecidos pela SAS/DAP, conforme o Anexo B.

b. A certificação será concedida ao MHEX que obtiver:

1) no mínimo, 80% (oitenta por cento) da pontuação máxima possível (PMP), quando se tratar de Hotel de Trânsito (HT); e

2) no mínimo, 50% (cinquenta por cento) da pontuação máxima possível (PMP), quando se tratar de Casa de Hóspedes (CH).

8. RELATÓRIO DE CERTIFICAÇÃO

O Relatório de Certificação consolidará os resultados, apresentará a situação em que se encontra o MHEX e dará ênfase aos itens que necessitam de melhorias, seguindo-se o modelo estabelecido no anexo "C" - Modelo de Relatório de Certificação.

9. RELAÇÃO DE ANEXOS

Anexo A - Orientações aos Avaliadores.

Anexo B - Indicadores de Eficiência dos Meios de Hospedagem do Exército (MHEX).

Anexo C - Modelo de Relatório de Certificação.

ANEXO A
ORIENTAÇÕES AOS AVALIADORES

1. COMPOSIÇÃO DA EQUIPE

- a. A equipe de avaliadores dos MHEx será composta, preferencialmente, por servidores da Seção de Assistência Social da RM (SAS Regional).
- b. Serão selecionados avaliadores que tenham conhecimento mínimo dos procedimentos que irão checar (possuidores de capacitação prévia).
- c. A equipe será composta (efetivo) de acordo com as características e a estrutura do MHEx.
- d. Será estimulada a rotatividade/rodízio dos avaliadores.

2. ANTES DA AVALIAÇÃO

- a. Solicitar que sejam escalados profissionais do MHEx para acompanharem os avaliadores.
- b. Executar a revisão da documentação como primeira atividade.
- c. Solicitar providências administrativas para apoio às equipes.
- d. Solicitar apoio em instalações e material, recebimento prévio da documentação, planos, etc.
- e. Checar os dados estatísticos e indicadores do MHEx.
- f. Solicitar local de trabalho exclusivo para os avaliadores, sfc.
- g. Solicitar local reservado para a reunião da equipe de avaliadores, sfc.

3. DURANTE A AVALIAÇÃO

- a. Verificar os processos e instalações.
- b. Verificar a documentação e avaliar o que pode ser apreciado por amostragem.
- c. Proceder com firmeza nas colocações e com proatividade nas ações.
- d. Construir as evidências por meio dos questionamentos.
- e. Analisar o contexto geral, não se fixando na relação entre o profissional e o resultado.
- f. Verificar se todos os procedimentos estão previstos por escrito.
- g. Verificar se os processos são padronizados.
- h. Solicitar que o acompanhante anote as observações feitas, em detalhe, para repassar ao Cmdo

RM.

- i. Validar todos os dados coletados, por meio da interação com outros setores e com os demais membros da equipe.

4. APÓS AVALIAÇÃO

- a. Confeccionar relato objetivo e sucinto (inserir no relatório).
- b. Restringir o relato ao que foi visto em cada instalação.
- c. Fornecer ao MHEx uma prévia da compilação das evidências colhidas, sem antecipar o relatório ou fazer juízo de valor, ao final da avaliação.

5. O QUE NÃO PODE EXECUTAR

- a. Não proceder a avaliações superficiais. Elas devem ser feitas *in loco* e pautadas pela busca de evidências.

- b. Não revisar as normas estabelecidas pela organização, apenas checá-las.
- c. Não questionar a conduta do profissional, apenas verificar se o que é feito é o previsto.
- d. Não usar a sua própria experiência profissional para julgar o que está sendo feito. Ater-se aos protocolos, processos e procedimentos.
- e. Não fotografar ambientes, pessoas ou documentos. Apenas tomar nota de maneira clara e precisa.
- f. Não fazer constar dos relatórios os nomes dos envolvidos.



ANEXO B

INDICADORES DE EFICIÊNCIA DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DO EXÉRCITO (MHEx)

ESPECIFICAÇÃO	SIM	NÃO	FATO OBSERVADO
1. O MHEx possui gestor com função exclusiva?	10 pontos	0 ponto	
2. O gestor foi qualificado para exercer a função? Realizou algum curso ou estágio?	10 pontos	0 ponto	
3. O gestor tem conhecimento da legislação pertinente a administração de MHEx e ao gerenciamento de recursos financeiros?	10 pontos	0 ponto	
4. O gestor do MHEx exerce a função a mais de 6 (seis) meses?	10 pontos	0 ponto	
5. O gestor possui acesso aos programas de gerenciamento de créditos para o MHEx como o SIGA e o SIPEO?	10 pontos	0 ponto	
6. O MHEx possui escritório para o gestor e equipe administrativa nas instalações do HT / CH?	5 pontos	0 ponto	
7. O MHEx opera com programa de computador de gerenciamento de reservas desenvolvido pela SGEx ou similar?	10 pontos	0 ponto	
8. O MHEx opera o pagamento pelo sistema PagTeseuro?	20 pontos	0 ponto	
9. O MHEx possui página na internet com domínio da UG? (Ex: www.8bi.eb.mil.br)	10 pontos	0 ponto	
10. Na página do MHEx na internet consta o valor da diária e como solicitar reserva?	10 pontos	0 ponto	
11. O MHEx oferece serviço de reservas, com confirmação por mensagem de e-mail ou outro meio similar?	10 pontos	0 ponto	
12. O MHEx recebe mensagens pelo número de telefone do HT/CH por meio do aplicativo gratuito WhatsApp Business ou similar?	5 pontos	0 ponto	
13. O MHEx oferece serviço de recepção no período de 24 horas?	10 pontos	0 ponto	
14. O MHEx oferece serviço de recepção de encomenda para os hóspedes?	5 pontos	0 ponto	
15. O MHEx possui entrada de serviço independente?	10 pontos	0 ponto	
16. O MHEx oferece estacionamento privativo para os automóveis dos hóspedes?	10 pontos	0 ponto	
17. O MHEx possui monitoramento das instalações por sistema de câmera e gravação de vídeo?	10 pontos	0 ponto	
18. O MHEx possui sistemática de resolução das reclamações dos usuários, incluindo a resposta aos que assim solicitarem?	10 pontos	0 ponto	
19. O MHEx possui serviço terceirizado de limpeza e arrumação?	10 pontos	0 ponto	
20. O MHEx oferece vestimentas e identificação adequadas para o pessoal (camareiras, garçons, cozinheiros, recepcionistas, etc)?	10 pontos	0 ponto	
21. Os integrantes do MHEx possuem capacitação para trabalhar na área? (cursos no Sistema "S", convênios com hotéis, etc)	10 pontos	0 ponto	
22. O MHEx possui a documentação da prestação de contas da execução dos recursos descentralizados?	15 pontos	0 ponto	
23. O MHEx oferece aparelho de ar-condicionado em todas unidades habitacionais (UH)?	10 pontos	0 ponto	
24. O MHEx oferece banheiro privativo, com box e água aquecida para o banho em todas UH?	10 pontos	0 ponto	
25. O MHEx oferece canais de TV por assinatura ou smarts TV em todas UH?	10 pontos	0 ponto	
26. O MHEx oferece cofre em todas UH?	5 pontos	0 ponto	
27. O MHEx oferece cortina em todas UH?	10 pontos	0 ponto	

ESPECIFICAÇÃO	SIM	NÃO	FATO OBSERVADO
28. O MHEx oferece espelho em todas UH?	10 pontos	0 ponto	
29. O MHEx oferece frigobar com bebidas e lanches em todas UH?	10 pontos	0 ponto	
30. O MHEx possui guarda-roupas ou equivalente em cada UH?	10 pontos	0 pontos	
31. O MHEx oferece secador de cabelo em todas UH?	10 pontos	0 ponto	
32. O MHEx oferece suporte para malas em todas UH?	10 pontos	0 ponto	
33. O MHEx oferece acessibilidade para idosos ou pessoas com deficiência na entrada e/ou em pelo menos 01 (uma) UH?	15 pontos	0 ponto	
34. O MHEx oferece acesso à internet na modalidade "wi-fi"?	10 pontos	0 ponto	
35. O MHEx oferece berço para crianças?	5 pontos	0 ponto	
36. O MHEx oferece proteção nas janelas para crianças?	10 pontos	0 ponto	
37. O MHEx oferece computador com acesso à internet, para uso dos hóspedes?	10 pontos	0 ponto	
38. O MHEx oferece ferro e tábua de passar roupa, para uso dos hóspedes?	10 pontos	0 ponto	
39. O MHEx possui refeitório?	10 pontos	0 ponto	
40. O MHEx possui sala de estar ou recepção de visitas?	10 pontos	0 ponto	
41. O MHEx possui sala de jogos?	5 pontos	0 ponto	
42. O MHEx possui sinalização que permite fácil acesso e circulação nas instalações?	10 pontos	0 ponto	
43. A cozinha do MHEx está dentro das normas em vigor do Programa de Auditoria em Segurança Alimentar (PASA)? (padronização de procedimentos, adoção de boas práticas na fabricação de alimentos e boa gestão dos recursos descentralizados)	15 pontos	0 ponto	
44. A iluminação do MHEx é feita majoritariamente com lâmpadas em LED?	10 pontos	0 ponto	
PMP (1)	435 pontos		

Legenda:

(1) PMP: pontuação máxima possível.

ANEXO C
MODELO DE RELATÓRIO DE CERTIFICAÇÃO

1. FINALIDADE

Apresentar Relatório da Avaliação realizada pela SAS Regional no MHEx.

2. REFERÊNCIAS

Indicar o documento de referência (Ordem de Serviço ou Programa de Certificação do DGP).

3. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

a. Período:

1) Início:

2) Encerramento:

b. Local:

c. Participantes:

4. RELATÓRIO

a. Pontuação:

INDICADORES DE EFICIÊNCIA	PONTOS	INDICADORES DE EFICIÊNCIA	PONTOS	INDICADORES DE EFICIÊNCIA	PONTOS	INDICADORES DE EFICIÊNCIA	PONTOS
1		12		23		34	
2		13		24		35	
3		14		25		36	
4		15		26		37	
5		16		27		38	
6		17		28		39	
7		18		29		40	
8		19		30		41	
9		20		31		42	
10		21		32		43	
11		22		33		44	
TOTAL PARCIAL (1 A 11)		TOTAL PARCIAL (12 A 22)		TOTAL PARCIAL (23 A 23)		TOTAL PARCIAL (34 A 44)	
PMP				435 pontos			
Σ PONTOS OBTIDOS				% em relação à PMP			

b. Avaliação:

5. PONTOS FORTES OBSERVADOS

-

6. OPORTUNIDADE DE MELHORIA/AÇÕES A SEREM REALIZADAS

-